经初步查讯后终结的个案撮要选录

〔按照机构内部投诉处理计划终结的个案〕

地政总署

个案编号：OMB 2004/4374

地政总署 — 转借横额展示点 — 容许一名区议员把某路旁指定位置转借给他人展示宣传横额

投诉人指称，地政总署辖下某分区地政处容许一名区议员把某路旁指定位置，转借给他人展示宣传横额，而该处职员在回覆其投诉时态度不中立，又未能清楚说明其公职人员的身份。

2. 地政总署在接到本署转介后，已根据该署的有关实施指引覆检这宗个案，证实上述转借行为违反指引的规定。经劝谕后，当事人已拆除有关横额。就事涉职员误解指引条文，以及未有清楚说明其身份，该署已对该职员作出训示，并向投诉人致歉。

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2004/3063

食物环境卫生署 — 处理投诉 — 没有妥善跟进投诉人就楼上单位冷气机滴水提出的投诉

投诉人声称曾多次致电食物环境卫生署（「食环署」），投诉其居所楼上单位的冷气机滴水，但该署一直没有回覆，也没有与她联络跟进，以致事件拖延了一年多。

2. 根据食环署的记录，投诉人于二零零三年六月及七月期间，曾就有关问题多次提出投诉。该署迅速派职员巡查，虽未有发现滴水，但仍发出劝谕信予楼上数层单位的业主，请他们留意冷气机和排水喉的保养情况，以免造成滴水滋扰。此外，他们在八月至十一月期间亦曾多次到现场巡查，但均未发现有冷气机滴水，而投诉人亦表示情况满意。

3. 二零零四年七月，投诉人再提出同样投诉。食环署职员到场调查时，只发现对上一层单位的冷气机接驳了盛水盘和排水喉，把水滴引入一个水桶内。投诉人其后多次提出同样投诉，但食环署职员每次前往调查时均没有见到滴水情况。投诉人同意日后一旦发现滴水，会即时致电该署。

4. 九月初，食环署职员在接到投诉人来电后 15 分钟即到达其单位调查，却没有见到楼上的冷气机滴水。不过，由于楼上单位的冷气机仍接驳着盛水盘和排水喉，该署职员遂劝谕业主作出改善。

5. 综观以上所述，食环署确有跟进这宗投诉，可是多番巡查均无发现滴水情况。不过，有关人员只将每次巡查结果通知投诉人的母亲，而没有回覆投诉人。该署承诺日后会直接通知投诉人。

6. 另一方面，本署留意到食环署职员只把巡查时间简单地记录为「上午」或「下午」。该署已接纳本署建议，发出新的指引，训示职员准确记录执行职务的时间及有关细节，以便日后跟进。

机场管理局

个案编号：OMB 2004/3408

机场管理局 — 机场管理 — 未能阻止的士司机在机场大楼内「兜客」

投诉人表示，一名男子在机场大楼的入境大堂向他兜揽，表示可以提供有折扣优惠的的士服务。他拒绝接受后，该名男子仍尾随不断骚扰。投诉人认为，事件反映机场管理局(「机管局」)失职，未能阻止兜客活动。

2. 机管局已向投诉人致歉，且表示该局每天均会进行反兜客行动，并正与运输署、警方及四十多个的士商会的代表商讨，加强管制措施。机管局亦曾与警方多次采取联合行动，成功打击兜客活动。

3. 机管局更定期进行宣传活动，包括透过机场大楼广播系统通知旅客及派发宣传单张，劝谕他们切勿光顾兜客者提供的非法接载服务。

4. 当日向投诉人兜揽的男子已经被捕，且被法庭处以《机场管理局附例》订明的最高监禁期（即一个月）。机管局正研究提高刑罚的可能性，以加强阻吓作用。

选举事务处

个案编号：OMB 2004/3619

选举事务处 — 投票程序 — 投票站职员无理拒绝投诉人以驾驶执照作为身份证明文件

投诉人指称，他于二零零四年九月十二日立法会选举投票日前往投票时，向投票站职员出示其驾驶执照作为身份证明文件，但职员指驾驶执照上没有持证人的照片，不能确定他就是选民本人，故此拒绝发选票给他。

2.　　选举事务处寄给选民的「投票程序简介」(「简介」)，只是指示他们「带备香港身份证或其他身份证明文件亲身前往投票站」，并没有说明「其他身份证明文件」必须附有持证人的照片。因此，投诉人认为投票站职员处理失当。

3.　　选举事务处解释，一般而言，附有持证人照片的文件才能作为身份证明文件。香港身份证附有照片，投票站职员从而可以确认持证人是否选民本人；可是，驾驶执照上没有照片，职员无从确定持证人的身份。故此，事涉投票站的职员拒绝发选票予投诉人，是恰当的决定。

4.　　尽管如此，选举事务处已承诺修订简介，清楚注明「选民前往投票时必须带备香港身份证，或附有选民姓名和照片的其他身份证明文件」。该处并已就事件引起投诉人不便，以书面向他致歉。

〔以提供协助／作出澄清的方法终结的个案〕

入境事务处及法律援助署

个案编号：OMB 2004/2347-2348

入境事务处 — 婚姻登记申请 — 没有就拒绝办理投诉人的结婚手续发出书面理由

法律援助署 — 法律援助申请 — 没有主动向婚姻登记处了解有关拒绝的理据

一九九一年，投诉人在泰国和一名泰籍女子结婚，其后回港定居。二零零二年，他从泰国驻香港总领事馆获得一份文件(「该文件」)，证明与妻子已离婚。

2.　　二零零四年一月，投诉人到入境事务处辖下某婚姻登记处办理再婚手续。然而，该处不接受该文件为有效的离婚证明，拒绝处理其申请，并要求他先向法院办理离婚。

3.　　二零零四年二月初，投诉人向法律援助署(「法援署」)申请法援办理离婚，但遭拒绝，理由是该文件已是离婚的证明，该署认为投诉人无须再向法院申请离婚。

4.　　同年六月，投诉人再到婚姻登记处办理结婚手续，又被以相同原因拒绝。他于是再申请法援办理离婚，但法援署要求他先向婚姻登记处索取一份拒绝他办理结婚的书面理由。

5.　　投诉人于是致电婚姻登记处求助，该处职员要求与法援署负责律师直接对话，但法援署职员拒绝安排。婚姻登记处因不了解法援署所需资料，故拒绝提供书面理由。

6. 投诉人认为，婚姻登记处与法援署互相推搪。两个部门对法律条文有不同诠释，以致投诉人感到处于「夹缝之间」。

7. 根据律政司的法律意见，入境事务处认为在泰国驻香港总领事馆登记的离婚不能视作有效的离婚。投诉人必须在泰国或香港的法院办理离婚并取得证明书，方可在港登记再婚。

8. 本署认为，婚姻登记处职员依法律指示行事，是审慎的工作态度。该处职员在未明确了解法援署所需资料，而未能发出「书面理由」，并非无理。然而，法援署没有主动向婚姻登记处了解其所持理据，实流于官僚被动，亦未有为服务对象设想。

9. 法援署已发出指引，要求职员以积极主动的态度处理法援申请及协助申请人。该署亦已向投诉人书面道歉。

司法机构

个案编号：OMB 2004/0776

司法机构 — 文件发送 — 延误寄出裁决判令，以致投诉人无法及时提出上诉

投诉人是一宗小额钱债申索案中的被告人。由于她没有出席聆讯，小额钱债审裁处（「审裁处」）的审裁官遂裁定申索人胜诉。投诉人指称，由于审裁处延误寄出裁决判令给她，以致她无法在七天限期内提出上诉。投诉人又不满审裁处发给她的三封信中有多处出错，认为是该处职员处事疏忽。

2. 司法机构澄清，审裁处已按一贯程序，把有关的通知信及裁决判令交由有关人员核对及审裁官审批。经审裁官签署后，有关文件已同时寄给与讼双方，并没有延误寄给投诉人。

3. 根据记录，审裁官批准投诉人逾期提出上诉，条件是须先向法庭缴付 25,000 元保证金。司法机构表示，由于投诉人没有缴付保证金，所以她的上诉被撤销，与审裁处寄出裁决判令的日期无关。至于审裁处发给投诉人的信中出现错误，司法机构承认疏忽，已训示有关职员，并为此向投诉人致歉。

4. 本署无法知悉审裁官在何时签署裁决判令，因此不能评论在寄发过程中是否有延误。本署促请司法机构政务长检讨及改善审裁处发出裁决判令的工作流程，确保有关文件能在上诉限期届满前送达与讼双方。如有需要，应考虑修改法例以延长限期。

民政事务总署

个案编号：OMB 2004/2666

民政事务总署 — 互助委员会经费津贴 — 拒绝向某互助委员会发放经费津贴

某互助委员会（「互委会」）投诉民政事务总署（「民政总署」），指该署「互助委员会经费津贴申请表格」（「申请表」）的附注有误导之嫌。此外，该署无理拒绝互委会的季度经费津贴申请。

2. 互委会在二零零三年十月设立办事处后，于二零零四年一月申请1,999.60元经费津贴。民政总署在二月中发放互委会所申请的数额。然而，当互委会在四月申请一月至三月的经费津贴时，却遭拒绝。

3. 民政总署解释，每个互委会每季最多可获发放 1,000 元经费津贴。不过，互委会在设立新办事处时，可一次过申请发还两个季度的经费津贴款额 2,000 元。由于投诉人在二月已获发放两季的经费津贴，因此不能再就一月至三月的季度开支申请津贴。

4. 民政总署承认申请表的附注不太清晰，已修改附注中有关的字眼，并且向投诉人道歉。

房屋署

个案编号：OMB 2003/4209

房屋署 — 重铺外墙 — (a)没有选用颜色相近的纸皮石重铺外墙，以致影响大厦外观；以及(b)延误处理投诉人的查询

房屋署采用了另一种颜色的纸皮石重铺某公共屋村的外墙，理由是原色纸皮石没有存货。投诉人以电邮向该署投诉此事，并提出屋村管理方面的其他问题。他不满意该署的初步回覆，以及该署没有跟进他第二次的查询。

(a) 点投诉

2. 房屋署解释，由于该署相信承办商会根据「专业判断」，选购颜色「近似」的纸皮石，故没有在合约中注明纸皮石的颜色。该署认为，承办商选用的纸皮石符合规格，「近似」楼宇原来的颜色。该署又认为，为免外墙渗水和楼宇结构受影响，承办商没有等待采购原色纸皮石便尽快展开工程，是可以接受的。

3. 本署得悉，该署确实没有指定纸皮石的颜色。本署同意确有需要尽快完成工程，但也不应因此而漠视大厦的外观。

4.　　本署认为，房屋署过于依赖承办商的「专业判断」。该署应从这次事件中汲取教训，主动以合适的纸皮石修复外墙，或与屋村居民商讨其他补救办法。

(b) 点投诉

5.　　房屋署在二零零三年十一月底首次收到投诉人的电邮查询，并于翌日发出认收电邮，同时将查询转交物业管理公司跟进。管理公司已在十二月初回覆投诉人。由于投诉人认为管理公司未能完全解答其问题，遂再透过电邮要求房屋署提供更详细资料。该署在翌日已认收有关电邮，并在十二月二十九日给他实质的回覆。

6.　　由于房屋署已按照其服务承诺在 21 天内给予回覆，本署认为当中并无延误。

房屋署

个案编号：OMB 2004/0095

房屋署 — 维修服务 — 没有妥善监管某商场管理公司，以致延误维修工程

　　投诉人声称在某屋苑商场的楼梯跌倒。她认为意外是由于商场的扶手电梯损坏数月仍未修妥，她被迫使用楼梯上落所致。她曾要求商场管理公司尽快修理，但管理公司却置之不理。她于是投诉房屋署没有妥善监管事涉管理公司，以致延误维修工程。

2.　　房屋署表示，事涉扶手电梯因意外损坏后，商场承包商与管理公司已通知维修承办商进行维修，但承办商却没有跟进，商场承包商于是向承办商发出催办函件。在此期间，商场承包商于扶手电梯附近张贴通告，解释暂停服务的原因，并建议行人使用商场旁的升降机。

3.　　房屋署又解释，由于维修承办商没有及早订购零件，而商场承包商和管理公司亦没有积极跟进，扶手电梯因此两个多月仍未修妥。为此，房屋署已训示管理公司日后要积极跟进维修事项，确保尽早恢复服务。

4.　　房屋署对管理公司的评核报告显示，该署已把管理公司的疏忽记录在案，供日后续约前考虑。然而，本署认为，该署亦应该惩罚商场承包商。此外，该署既然早已知悉扶手电梯停止服务多时，理应主动督促管理公司加快维修。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

香港邮政

个案编号：OMB 2003/4173

香港邮政 — 缴费服务 — 未有妥善保存缴费记录和回应投诉人的查询

投诉人声称，他因违反交通规例而收到告票，已于翌日在某邮政局缴交罚款，其后却收到警务处的「缴付定额罚款通知书」，指他尚未缴付罚款。投诉人就此事向警务处中央交通违例检控科和事涉邮政局查询，可是，由于他遗失了缴交罚款的存根，该两个部门均表示未能跟进他的查询，投诉人只好再次缴交罚款。他因此感到受屈，遂向本署投诉。

2. 据香港邮政调查所得，投诉人的车辆在同日同地但不同时间因违例泊车而被票控两次。该署解释，邮政局负责收费的职员会利用「邮缴通」电脑系统输入有关帐单的资料，包括帐单编号和金额、缴费日期、缴费邮政局及实际缴交金额，但电脑系统并不记录车牌号码。由于投诉人未能提供缴费存根，该署无法进一步跟进。

3. 此外，中央交通违例检控科表示，假如违例者已缴付告票的定额罚款，该科绝不会再发出罚款通知书。由于投诉人接获两张定额罚款通知书，理应缴交两项罚款。

香港电台

个案编号：OMB 2003/4304

香港电台 — 分发奖品 — (a)迟迟没有通知投诉人领奖；以及(b)没有回覆他的查询

投诉人居于内地，于二零零三年八月在香港电台(「港台」)的一个广播节目中得奖。他指港台迟迟不通知他领奖的安排，又没有回覆他的电话和电邮查询。

2. 港台解释，在节目结束后，已随即以电邮通知所有内地的得奖者，并要求他们提供个人资料及回覆选择的领奖地点。到二零零四年三月，港台才取得所有得奖者的资料，并在节目赞助商的协助下，确定各得奖者的领奖地点及发出领奖通知信。赞助商在四月通知港台，投诉人已领取奖品。

3. 港台职员已忘记曾否接过投诉人的电话查询。由于没有客观的证据，本署对此不予置评。

4. 负责分发奖品的职员表示她曾多次回覆投诉人的电邮查询。然而，由于有关电邮已被删除，港台无法确定事情的经过如何。

5. 本署留意到，港台通知投诉人得奖的电邮，是由该名职员以私人电邮户口发出的，但她并没有告诉接任人她曾发出该份电邮。本署认为这种做法并不妥当，建议港台就工作上使用电邮订定指引，并提醒职员在交替时，须提供详细的工作纪要。

6. 港台承诺会拟定有关程序。

消防处

个案编号：OMB 2004/2670

消防处 — 处理投诉 — (a)没有主动回覆投诉人跟进其投诉的情况；(b)覆函的内容不尽不实；以及(c)没有妥善回覆投诉人的电话查询

投诉人代表某物业管理公司(「管理公司」)，指称其管理的一座私人大厦内一个单位的大门被人拆掉，改为安装木板，在火警时可能造成危险。他曾于二零零四年一月初致电消防处投诉，但该处没有主动回覆跟进情况，也没有积极派人巡查。消防处随后于六月一日发出覆函，表示曾派员实地视察，但投诉人指其视察报告内容与事实不符。此外，他亦不满该处辖下楼宇改善及支援课(「楼宇课」)一名职员没有妥善处理其电话查询。

(a) 点投诉

2. 消防处派员在一月初实地视察后，曾把上述违规情况列作「火警危险」个案处理，并先向单位的业主发出劝谕信，随后于四月初再发出「消除火警危险通知书」，勒令他在30日内把火警危险消除。五月十一日，楼宇课人员发现单位已安装一扇实心木门，足以消除火警危险。

3. 该处人员亦曾在一月底及四月初两次回覆管理公司另一名职员（「A 女士」）提出的电话查询。由于其后的行动可能涉及法律程序和第三者的私隐，故此该处依照一般做法，没有向投诉人披露当中的细节。

4. 本署认为，消防处已按照部门指引处理这宗个案，并在六月一日的函件中向投诉人交代不能披露跟进行动的原因。不过，该处同意有关人员在回应电话查询时表现被动及草率，因此已向他作出适当训示。

(b) 点投诉

5. 消防处人员在二月十九日曾到事涉单位巡查，由于未能即时与业主取得联络，因此直到二月二十四日才填写视察报告，却把当天误作视察日期。该处已对该名人员作出适当训示，以免同类事件再次发生。

6. 此外，投诉人指事涉单位的业主于五月十二日仍未安装实心木门。消防处翻查记录后证实，该单位已在四月三十日装上木门，不过，工人为方便进行装修工程，在五月十一日至二十七日期间曾多次把大门拆下。

(c) 点投诉

7. A女士曾于一月底致电消防处热线，投诉楼宇课一名职员没有遵照承诺，将其查询转告该处负责人及在当日下班前回覆。署理消防队长即时就事件解释及道歉后，以为已平息A女士的不满。消防处已训示所有人员，在处理投诉时要加倍小心。

8. 消防处事后已成立工作小组，检讨处理公众查询的程序、指引和相关的培训，并已拟订了一套新的指引。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2004/1284

康乐及文化事务署 — 图书馆管理 — 没有妥善处理一名读者要求报警的事件

一个周末的黄昏，投诉人在某公共图书馆阅读时，有女童在馆内喧哗，他于是要求该女童的父亲加以管束，却反遭袭击。他要求职员报警，但遭拒绝，最后只好自行报警。他投诉康乐及文化事务署(「康文署」)对图书馆管理不善和推卸责任。

2. 康文署表示，图书馆在开放时间内，均有职员及保安员巡视和维持馆内秩序，而该署也有为员工提供相关指引。该署解释，当时有关职员的直属上司(图书馆馆长)正外出用膳，该名职员并没有即时向其他当值的管理人员(助理馆长／馆长)报告事件，以致未能妥善处理。该署已向投诉人书面道歉，并安排在周末的繁忙时段增派职员巡视和维持秩序，同时提醒前线人员处理读者争执等事件的正确程序。

3. 然而，本署认为，康文署的指引规定职员须先知会当值助理馆长／馆长，再取得高级馆长／总馆长的同意后，才可把事件转介警方，是欠缺灵活性和过于官僚。本署已要求该署检讨有关的程序及指引，以便更灵活地处理类似的事件。

强制性公积金计划管理局

个案编号：OMB 2004/0516

强制性公积金计划管理局 — 供款事宜 — 没有妥善监管核准受托人，以致投诉人未能向前雇主讨回拖欠的强积金供款

投诉人声称，他曾于二零零三年六月向强制性公积金计划管理局 (「积金局」) 投诉，指其前雇主 (「前雇主」) 在二零零二年十月至二零零三年五月期间，没有为他缴付强制性公积金 (「强积金」) 供款，但仍按月从他的薪金中扣除 1,000 元。

2. 投诉人指称，积金局没有妥善监管强积金计划核准受托人的工作及前雇主的供款情况，以致他未能讨回拖欠的强积金供款。

3. 积金局表示，该局的一贯政策，是按拖欠供款个案的类别，即「全数拖欠」或「差额拖欠」而有不同的处理方法。就「全数拖欠」的个案，积金局会在接获受托人的通知后，随即发出供款通知书，要求雇主在指定限期前清缴所欠的供款及供款附加费。该局的专责小组会巡查经常拖欠供款的雇主，以便采取执法行动。

4. 至于「差额拖欠」的个案，据积金局的调查结果显示，大多是由于雇主计算错误的无心之失引起。经受托人解释清楚后，大部分雇主均会纠正错误。因此，积金局不会发出供款通知书给雇主。然而，若接到雇员投诉，该局会立即处理。积金局亦会透过受托人继续监察情况。对于经常出现「差额拖欠」的个案，积金局会主动巡查，并向雇主发出催办信或警告信。

5. 就这宗投诉而言，事涉的核准受托人 (「该受托人」) 在二零零二年十月至二零零三年五月期间，每月均按法例要求，向积金局提交有关前雇主拖欠供款的资料，以及发出书面通知，要求前雇主纠正供款的差额。然而，当时由于该受托人的电脑系统出错，误将前雇主「全数拖欠」的情况归类为「差额拖欠」个案，因此积金局并没有向前雇主发出供款通知书和徵收附加费。

6. 积金局表示，早在该受托人提交前雇主的「差额拖欠」报告之前，该局已怀疑该受托人在厘定「差额拖欠」的定义上出现问题。该局于是在二零零二年十一月向所有受托人进行问卷调查，了解他们如何理解有关定义。该局在分析过收集到的资料后，在二零零三年二月决定要召开会议，与各受托人讨论有关解释「差额拖欠」的问题。但由于当时本港爆发严重急性呼吸系统综合症 (「非典型肺炎」) 疫症，会议被迫延迟举行。

7. 二零零三年五月底，当非典型肺炎疫情减退后，积金局与该受托人开会，指出其「差额拖欠」的归类出错，要求该受托人尽快更正电脑系统，以及提交先前把「全数拖欠」误报为「差额拖欠」的个案资料，以便该局采取适当的执法行动。

8. 本署认为，积金局已按照法例规定，监察受托人的运作，以了解雇主的供款情况，同时亦已跟进该受托人对「差额拖欠」个案错误归类的问题。尽管积金局已察觉到受托人的错误，但由于修改电脑系统需时，加上本港不幸遇上非典型肺炎疫潮，实非该局所能控制。因此，积金局并无行政失当。

9. 本署已促请积金局尽快跟进所有被误报为「差额拖欠」的「全数拖欠」个案，以保障雇员的利益。同时，该局亦应考虑就该受托人所犯的错误予以适当的惩处，藉收阻吓作用。

劳工处

个案编号：OMB 2004/1462

劳工处 — 培训计划 — 错误发出登记卡给一名不符合「大学生就业培训计划」资格的人士

投诉人为一间物业服务公司。该公司指称，由于A女士持有劳工处根据「大学生就业培训计划」(「计划」) 发出的登记卡，遂同意聘用她，并在同一天（即二零零四年五月三日）向劳工处申请培训津贴。然而，劳工处却在翌日通知该公司不会获发放津贴，因为A女士不符合参与计划的资格，该处是错误发出登记卡给她。

2. 计划旨在协助于二零零三年毕业的大学生就业，但不包括持有硕士学位者。雇主若聘请新毕业的大学生并提供在职培训，可就每名毕业生获发放每月2,000元津贴，最多六个月。计划实行十二个月后，已于二零零四年六月底终止。

3. A女士于二零零四年四月三十日在劳工处某办事处申请参与计划时，坚持要求职员即时发出登记卡，免却她日后再往领取的麻烦。一名文书人员没有按照正常程序，在她的申请未获批准前便把登记卡发给她。该名人员叮嘱A女士，须待申请获批准后方能使用该登记卡。

4. 劳工处职员在当天即发现A女士持有硕士学位，不符合参与计划的资格，遂即时致电通知她申请不获批准。该处再于五月三日正式发信通知她。

5. 在收到投诉人就聘用A女士申请培训津贴当天，劳工处已致电回覆，说明A女士不符合资格，随后再以书面拒绝其申请。另外，该处亦已发信给A女士，要求她尽快交还登记卡。

6. 劳工处强调这次只是个别事件，并已向投诉人道歉。

7. 申诉专员建议劳工处提醒员工注意遵循部门指引及工作程序。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

路政署、民政事务总署、地政总署、规划署、运输署及环境保护署

个案编号： OMB 2004/1682-1687；OMB 2004/1706-1717；
OMB 2004/1724-1729；OMB 2004/1742-1747；
OMB 2004/1754-1759；及其他

路政署、民政事务总署、地政总署、规划署、运输署及环境保护署 — 土地用途 — 在改变某幅土地的用途前没有事先谘询当地居民，对他们造成滋扰

某私人屋苑（「A 屋苑」）的部分居民提出投诉，指上述部门在使用附近的一幅土地（「B 土地」）作为一项基建工程的货车装卸区及仓库前，没有事先谘询当地居民，对他们造成滋扰。

各部门采取的行动

2. 该项在他处进行的基建工程包括兴建一条天桥，其预制组件须从内地以趸船运到香港。故此，路政署需要一个驳运码头接收组件，然后再将组件转运至工程地盘。在落实以B土地作为驳运码头及组件仓库前，路政署曾透过民政事务总署（「民政总署」）辖下的民政事务处（「民政处」）谘询该区的区议会、地区团体和附近的屋苑，并接纳了他们的部分要求，例如容许在B土地继续进行现有的活动及缩小仓库面积等。该署亦曾逐一回覆 A 屋苑的居民和客户服务中心的四封函件。

3. 至于组件的运送安排，路政署经谘询区议会交通运输委员会（「交委会」）和居民后，最初计划先将组件运往一个中途站，再于晚间循陆路经 A 屋苑所在的 C 街运往工程地盘。由于 C 街一带的居民仍然担心会受到影响，该署最后决定改由水路及其他街道运送组件。路政署曾进行实地试运，过程畅顺，交委会的监察小组成员和沿线居民代表亦观察了试运过程。该署遂采用新路线运送组件，邻近一带居民亦不再受到影响。

4. 就路政署的安排，民政处曾多次透过不同方式，谘询区议会及居民，并向有关部门反映他们的意见。在 A 屋苑入伙前及入伙后，民政处已分别透过楼盘的售楼处及直接谘询业主。

5. 地政总署负责审批使用土地的申请。该署在接到路政署申请使用B土地三年半作为驳运码头及仓库后，随即谘询民政总署、规划署、运输署及环境保护署（「环保署」）的意见，并与这些部门的代表、居民及区议员开会。最后，地政总署因应所收到的意见，将用地年期缩短一年，拨地面积亦缩小，以便现有活动能继续进行。

6. 规划署不反对路政署的申请，因为根据规划政策，假如申请使用年期不超过五年，可无须符合该幅土地在分区计划大纲图中的指定用途。

7.　　运输署对于路政署的申请并无异议，因为C街的交通流量应足以应付运送组件的车辆，路政署亦已预留足够地方供停泊车辆及货物装卸之用，且指定车辆出入的地点，以尽量减少对邻近道路交通的影响。事实上，循陆路运送组件从没有影响 C 街的交通。

8.　　环保署曾就事涉的基建工程向路政署发出环境许可证（「许可证」），并加入附带条件，包括限制运作时间、可使用的设备，以及组件的堆迭安排等。由于工程符合《环境影响评估条例》下技术备忘录的规定，该署认为上述措施及行动，已足够控制工程对环境的影响。后来，由于路政署申请保留B土地的现有活动，环保署亦发出了修订的许可证。

观察所得及意见

9.　　本署认为，事涉的六个部门已根据各自的政策和程序，处理有关改变B土地用途的事宜，亦曾谘询当地居民并接纳大部分的意见，当中包括缩小工地面积、缩短用地年期，以及改变运送组件的路线等。其后， A 屋苑及 C 街一带居民已不再受交通问题困扰。

运输署

个案编号：OMB 2003/3341

运输署 — 未经批准的巴士服务 — 没有采取有效行动，取缔未经批准营办的免费巴士服务

　　投诉人的公司经营绿色专线小巴服务。他向本署投诉，指有非专营巴士提供未经批准营办的免费服务。他曾向运输署投诉，但得不到确切的回覆，该署亦没有采取有效措施，取缔那些服务。

2.　　运输署解释，鉴于免费巴士服务有助促进社会经济，故此该署在接到投诉后，曾要求投诉人参与研究改动涉及的两条免费巴士路线，以达致双赢局面。经改动路线后，运输署发出营业证，批准事涉营办商经营该两条巴士路线五个月。

3.　　然而，事涉营办商在批准期过后仍继续营运，且没有理会运输署的警告。运输署遂展开研讯，而该营办商则申请司法覆核，但最终提出庭外和解。

4.　　运输署表示，该署曾根据现行法例采取执法行动，但过程需要不少时间及资源。虽然该署可以检控事涉巴士营办商，但必须证明同一名司机驾驶相同的巴士于12个月内提供过14日的免费巴士服务，这点实在难以确立。即使该署根据《道路交通条例》进行研讯，亦必须有超过 14 日的调查作为依据，这也需要相当多的人手及时间。

5.　　运输署表示，正在研究简化程序及修改有关法例，以便更有效规管上述情况。改善方案将会提交交通谘询委员会辖下一个工作小组考虑。

6. 本署认为，运输署在处理这宗投诉时，基本上是按照既定程序，但效果并不理想。事实上，有关的免费巴士服务已存在超过两年，但运输署对这个问题仍然束手无策。由于同类问题在其他地区亦可能出现，故此，该署必须从速解决。本署提议运输署再徵询法律意见，澄清可否在现行法律条文下向违例的营办商提出刑事检控；若是可以，该署便应加强检控，以收阻吓作用。此外，本署亦建议该署把所面对的困难向工作小组反映，以便制定更切合实际情况的政策。

渔农自然护理署及效率促进组

个案编号：OMB 2004/0169；OMB 2004/1608

渔农自然护理署 — 处理牌照申请 — 延误处理投诉人的「动物售卖商牌照」申请

效率促进组 — 处理查询 — 就有关的牌照申请提供错误资料

投诉人于二零零三年十月中向渔农自然护理署（「渔护署」）申请「动物售卖商牌照」，以便在他的宠物用品店售卖雀鸟。投诉人声称，渔护署曾先后三次派员到店舖视察，但到十二月底仍未批出牌照。他致电该署热线查询，对方起初表示牌照已批出，后来却说申请仍在审批中。渔护署最后于二零零四年一月发出牌照。

2. 投诉人认为渔护署延误处理他的申请，并向他提供错误的资料。

3. 渔护署解释，投诉人的店舖位于商业大厦内，审批牌照的程序与一般的申请不同。该署除派员视察以确保店舖设施符合标准外，更要查核店舖会否违反该商业大厦的楼宇规定，以及考虑需要附加的特别牌照条件，才能发出牌照，故此审批时间较长。

4. 本署认为，渔护署确有积极处理投诉人的申请。而且，在预防禽流感及保障公众健康的大前提下，该署小心处理投诉人的牌照申请，是审慎和合理的做法。

5. 渔护署热线是由政府总部效率促进组辖下的综合电话查询中心负责接听的。效率促进组承认，接听电话的职员在查阅渔护署解答查询的电邮时，误以为牌照已批出。不过，由于她在20分钟后便发现错误并即时联络投诉人，这项错误应不会对投诉人的申请有所影响。效率促进组已训示该名职员要小心处理查询。

6. 渔护署及效率促进组已向投诉人道歉，并承诺会改善两个部门之间的沟通方法。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

卫生署

个案编号：OMB 2004/1402

卫生署 — 牙科治疗 — (a)未经投诉人同意，便为她的女儿进行牙髓治疗；(b)在进行治疗之前，没有核实她的女儿是否对药物有过敏反应；以及(c)容许不合资格的牙科治疗师为她的女儿治疗

投诉人的女儿参加卫生署的「学童牙科保健服务」，在该署辖下的牙科诊所检查牙齿。牙科治疗师发现她上颚有三颗蛀牙需要填補，并指导她如何保持口腔卫生和刷牙，之后便为她补牙。当牙科治疗师清理蛀牙的部分时，发觉需要为她进行牙髓治疗。一名高级牙科治疗师随即为她进行第一阶段的牙髓治疗。

2. 卫生署的记录显示，投诉人在女儿参加这项计划时，已知悉服务的范围和专业人员的资格。牙髓治疗属于基本牙科治疗的范围。投诉人为女儿签署「学童牙科保健服务申请表及同意书」，即表示同意让女儿接受所需的牙科治疗。然而，投诉人没有注明她的女儿对任何药物有过敏反应，而且这次治疗是由合资格的专业人员在适当授权下进行的。该署亦已在投诉人女儿的「学童牙科保健服务手册」及「牙髓治疗后注意事项」通知卡内记录所进行的治疗，供投诉人参阅。

3. 本署认为，卫生署已遵照这项服务的既定程序。然而，该署只凭家长在学年开始时签署的同意书，便为学童进行所有的基本牙科治疗，可能并不妥善。申诉专员建议，为保障学童的权益，卫生署在为他们进行任何无法逆转的治疗之前，应事先通知家长，而家长方面在考虑及决定让子女接受治疗时，亦应向该署提供子女的最新健康状况。卫生署同意改善有关的公众教育和宣传工作，并加强与家长的沟通。

医院管理局

个案编号：OMB 2004/1401

医院管理局 — 药物处方 — 指令某公立医院的骨科医生不能处方某种药物，但其他专科医生则可以

投诉人到医院管理局（「医管局」）辖下某医院覆诊，骨科医生表示某种药物对他的病况可能有帮助，但院方没有该药物供应。他后来从该院的药房得悉有该药物供应，但骨科医生不能处方该药物，而其他专科医生则可以。他认为该名骨科医生瞒骗他。此外，他投诉院方的覆函没有写上签署人的电话号码，以便他联络。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

2. 医管局解释，由于该药物没有确切的临床疗效，该院的骨科医生已不再处方该药物。医管局指这是骨科部门的专业决定，并非院方的行政指令。不过，院方已就这次误会向投诉人致歉。

3. 医管局表示，投诉人其实可以致电医院的电话总机，联络覆函的签署人。为方便病人联络院方，该院承诺会在日后的覆函中，注明病人联络主任的电话。

4. 院方骨科部门决定不再处方该药物，纯粹是医疗的专业判断，并非行政事宜，因此本署不予置评。然而，本署相信该名骨科医生没有瞒骗投诉人。